

Všeobecné podmínky

Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře **Kamil Jiša – INTERTRANS, Slovanská tř. 5, 326 00 Plzeň, IČ 10384596** (dále jen CK), jsou platné pro všechny zájezdy (služby cestovního ruchu) poskytované CK a tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy mezi CK a zákazníkem.

BOD 1. SMLUVNÍ STRANY

- CK, která zájezdy nabízí a prodává přímo ve vlastním prodejním místě či prostřednictvím smluvního prodejního místa zmocněného obchodního zástupce (dále jen OZ) na straně jedné.
- Zákazník, kterým může být fyzická osoba (jednající osobně nebo zákonným či zplnomocněným zástupcem) nebo právnická osoba (jednající statutárním orgánem nebo zplnomocněným zástupcem) na straně druhé. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu účastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku 15–18 let jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám neúčastní.

BOD 2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- Zákazník obdrží cestovní smlouvu od CK/OZ spolu s katalogem, Důležitými informacemi a Všeobecnými smluvními podmínkami CK. Předložením řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy k potvrzení CK/OZ se tato stává závaznou pro všechny osoby v ní uvedené a zákazník tím zároveň stvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy a katalogu, že se seznámil s obsahem Důležitých informací a Všeobecných smluvních podmínek CK, souhlasí s nimi a bez výhrad je přijímá. Z důvodu vydání katalogu ve značném předstihu si CK vyhrazuje právo oznámit před uzavřením cestovní smlouvy změny údajů uvedených v katalogu. V případě, že se údaje v cestovní smlouvě a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě (vyjma zřetelně chybných údajů z katalogu, nesprávně vypočtené ceny, event. nesprávně uvedených údajů v cestovní smlouvě týkajících se zejména místa, typu a kvality ubytování, stravy, počtu nocí, odjezdového místa).
- Cestovní smlouvu k potvrzení ze strany CK/OZ zákazník předá či zašle CK nebo OZ, u kterého si zájezd vybral, v rezervační lhůtě do 7 dnů od rezervace, anebo je-li doba před realizací zájezdu kratší 30 dnů, ve lhůtě do 2 dnů od rezervace, pokud není individuálně dohodnuto jinak, a to spolu s dokladem o zaplacení zálohy či plné ceny zájezdu (se stručným rozpisem, kterých osob a jednotlivých plateb za služby se týká). Na opožděné, neúplné či jinak vadné cestovní smlouvy nebude brán zřetel.
- Spolu s potvrzenou cestovní smlouvou (včetně potvrzení přijetí zálohy, popř. plné ceny zájezdu) obdrží zákazník doklad o pojištění záruky pro případ úpadku CK obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

BOD 3. CENA ZÁJEZDU

- Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami smluvními, jež vycházejí z cenové nabídky jednotlivých služeb v katalogu, kalkulovaných podle kurzů ČNB a vyhlášené ke dni 11. 11. 2009. **V případě věkové slevy znamená například, že dítě do 12 let nesmí v průběhu zájezdu dovršit 12. narozeniny, obdobně jiný věk.** Na přistýlce se vždy jako první dítě počítá dítě mladší a na druhé přistýlce pak dítě starší.
- Cenou zájezdu se rozumí cena obsažená v cestovní smlouvě. Cena zahrnuje také DPH 20 % a pojištění (viz Bod 10. těchto podmínek), propagační materiály, ev. příspěvek a u pobytových zájezdů ev. denní tisk při návratu.
- Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na slevu z uvedené ceny.
- CK má právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu uvedenou v cestovní smlouvě nejpozději do 21. dne před realizací zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoveno způsob výpočtu zvýšení ceny v případě, že v mezidobí:
 - dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot (referenční cena paliva je pro naftu 34,- Kč vč. DPH/litr, pro letecké zájezdy ropa Brent 100,- USD/barel) nebo
 - dojde ke zvýšení plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a přístavních poplatků) nebo
 - dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.Případné zvýšení ceny bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny uvedené pod písm. a) nebo b). Resp. o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny zájezdu nad hodnotu 10 %.
- Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu zašle CK zákazníkovi do místa bydliště/sídla uvedeného v cestovní smlouvě nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník je poté povinen uhradit rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení tohoto oznámení. Při nesplnění uvedené povinnosti vznikne CK právo od cestovní smlouvy odstoupit, pokud zákazník nesplní tuto povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě 5 dnů, kterou mu CK tímto poskytuje. V případě odstoupení vzniká zákazníkovi povinnost zaplatit CK odstoupné.
- Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy, viz Bod 6. a) těchto podmínek.
- Ceny, event. zálohy, se zaokrouhlují na desítky Kč nahoru.

BOD 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.
- Zákazník je povinen zaplatit zálohu ve výši **minimálně 30 % z celkové** ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb a případných slev a příplatků) nebo plnou cenu zájezdu v případě odevzdání cestovní smlouvy k potvrzení CK/OZ v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu, to vše v rezervační lhůtě stanovené v Bodu 2. odst. 3 těchto podmínek.
- Doplatek celkové ceny zájezdu musí zákazník uhradit nejpozději do 30 dnů před realizací zájezdu. Příjem doplatku již CK nepotvrzuje. V případě nedodržení termínu úhrady zákazníkem je CK oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit, pokud zákazník nesplní svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě 5 dnů, kterou mu CK jako věřitel tímto poskytuje. V případě odstoupení je zákazník povinen zaplatit CK odstoupné, viz Bod 7. těchto podmínek.
- Platbu lze provést v hotovosti u CK/OZ, převodem, nebo vkladem na bankovní účet CK/OZ, internetovou platbou, platební kartou přímo v CK, peněžní poukázkou typu A, přičemž za termín platby se u úhrady peněžní poukázkou považuje termín, kdy CK/OZ obdrží ústřížek poukázky, a u úhrady převodem termín, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet CK/OZ. Při placení zálohy i doplatku je nutné uvádět **variabilní symbol = číslo cestovní smlouvy = rezervační číslo (nebo číslo faktury, vystavené na žádost zákazníka)**.

BOD 5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné a včasné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo vyžadovat od CK informace o skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu právo na písemné poskytnutí dalších podrobných informací o skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud již nejsou obsaženy v Důležitých informacích, katalogu či cestovní smlouvě, zejména upřesnění těch plateb za služby, které jsou sice součástí zájezdu, ale nejsou zahrnuty v jeho ceně (jejich počet a výše); upřesnění týkající se ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky), dopravního prostředku (druh, charakteristika, kategorie) a trasy cesty, stravování (způsob a rozsah); podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, která je účastníkem zájezdu; kontakt na osobu, na kterou se zákazník v nesnáziích v průběhu zájezdu může obrátit se žádostí o pomoc (např. průvodce/delegát, doprovod v autobusu, zastupitelský úřad). Pokyny k odjezdu zasíláme poštou nebo e-mailem na adresu objednavatele zájezdu, ev. i na další e-mailové adresy uvedené v cestovní smlouvě.
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy v souladu s podmínkami v Bodu 7. těchto podmínek
- právo na reklamaci vad a jejich vyřízení podle Bodu 8. těchto podmínek
- právo na ochranu osobních dat a informací o cíli cesty, které jsou uvedeny v cestovní smlouvě a v dalších listinách, před nepovolanými osobami v souladu s platnými zákony.

2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zj. úplně a pravdivě vyplnit potřebné listiny včetně oznámení změn v těchto údajích a předložit doklady vyžadované CK (fotografie, pas opatřený potřebnými vizen, nezajišťuje-li jeho vyřízení přímo CK, souhlas zákonného zástupce atp.)
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, stejně tak učinit u osob, u kterých to vyžaduje jejich zdravotní stav.
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu dle stanovených podmínek a prokázat to CK/OZ příslušným dokladem o zaplacení
- v případě neobsazení celého apartmánu/studia/pokoje najednou v dané obsazenosti je zákazník povinen uhradit CK příplatek za neobsazené lůžko/neobsazená lůžka
- veškeré další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem, ztrátou cestovních dokladů a následně s náhradní dopravou, ev. ubytováním (nezaviněné CK), je zákazník povinen uhradit CK max. do 10 dnů po ukončení zájezdu

- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- označit si svá zavazadla jmenovkou a dodržet jejich povolené hmotnosti a objemové limity
- z přepravy jsou vyloučeny měkké i tvrdé drogy v jakémkoliv množství
- dostavit se ve stanovené čase na místo nástupu na zájezd se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů a na vyzvání předložit pověřenému zaměstnanci CK doklad o zaplacení zájezdu spolu s cestovní smlouvou a platným cestovním dokladem
- při zahraničních cestách mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., jsou-li vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět, a potřebná víza si obstarat
- řídit se pokyny průvodce/delegáta/technického doprovodu zájezdu nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat právní předpisy platné v navštívené zemi, resp. v místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby, stejně tak jako nárok na úhradu služeb dosud nevyužitých
- použít ve vozidle zádržný systém (pásky), pokud je jím vozidlo povinně vybaveno.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit či poškodit zdraví a majetek ostatních zákazníků, dodavatelů služeb či CK či je jinak omezovat
- uhradit ev. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy nebo škodu jinému klientovi, event. škodu CK.

BOD 6. ZMĚNY A ZRUŠENÍ SMLUVNĚ SJEDNANÝCH SLUŽEB

a) Před zahájením zájezdu

1. Pokud před zahájením zájezdu nastanou objektivní okolnosti, které CK zabrání poskytnout služby dle sjednaných podmínek, je oprávněna navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy, anebo zájezd zrušit. Příslušný návrh změny (včetně uvedení nové ceny) či zrušení zájezdu oznámí CK zákazníkovi písemně bez zbytečného odkladu na adresu jeho bydliště/sídla uvedeného v cestovní smlouvě. V případě zrušení zájezdu před jeho zahájením má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.
2. Při změně podmínek cestovní smlouvy (tj. závažném zásahu do programu, trasy zájezdu, střediska u pobytového zájezdu, způsobu přepravy, ceny zájezdu o více než 10 %, vyjma případu dle Bodu 3. odst. 3 těchto podmínek, posunu termínu konání zájezdu o více než 24 hodin) má zákazník právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odstoupného a právo na vrácení již zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního zájezdu nabídnutého CK nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu. Stejně právo zákazníkovi vznikne při zrušení zájezdu CK před jeho zahájením. Za změnu smlouvy se však nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie v rámci stejného střediska, změna pořadí míst navštívených na trase, změna místa ubytování u poznávacího zájezdu, změna trasy a času odjezdu/příjezdu z dopravních, bezpečnostních, organizačních apod. důvodů.
3. Navrhne-li CK změnu cestovní smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda se změnou smlouvy souhlasí nebo od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy, má se za to, že se změnou souhlasí.
4. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen doplatit rozdíl v ceně do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. V případě, že rozdíl v ceně nebude zákazníkům uhrazen, a to ani v dodatečně přiměřené lhůtě 5 kalendářních dnů po uplynutí lhůty k řádnému zaplacení, má CK právo od smlouvy odstoupit a žádat odstoupné.
5. CK má právo zrušit zájezd, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, kterým je podmíněna realizace zájezdu, a to u autobusových zájezdů 25 platících osob a u leteckých zájezdů 17 platících osob, pokud není v cestovní smlouvě ev. v katalogu uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu. O zrušení zájezdu z uvedeného důvodu je CK povinna písemně informovat zákazníka nejpozději ve lhůtě 7 dnů před zahájením zájezdu. Dále může CK zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, jež lze na CK rozumně požadovat.
6. Zruší-li CK zájezd z jiných než výše uvedených důvodů ve lhůtě kratší 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu.
7. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba s tím, že v oznámení je současně uvedeno prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na daném zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů (poplatek za změnu účtovaný leteckou společností apod.), které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka. V případě, že se jedná o zájezd, u něhož jsou pro účast stanoveny smlouvou podmínky, které musí zákazník splňovat, lze toto oznámení učinit pouze ve lhůtě stanovené ve smlouvě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového účastníka, že splňuje veškeré podmínky, stanovené pro poskytnutí zájezdu.
8. Jiné změny cestovní smlouvy na základě písemného požadavku zákazníka provede CK jen tehdy, bude-li to možné (fakultativní služby maximálně do 10 dnů před zahájením zájezdu), za manipulační poplatek 200,- Kč za osobu. Změna rezervace/zrušení letecké dopravy podléhá navíc všeobecným/stornopodmínkám příslušné letecké společnosti. Navíc, mění-li se doprava BUS (LET - letecká doprava) na vlastní ev. LET na BUS ve lhůtě kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, činí manipulační poplatek 700,- Kč za osobu, v době kratší 15 dnů činí poplatek 1 600,- Kč za osobu.

b) Po zahájení zájezdu

1. Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. V takovém případě je CK povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné či co nejvíce se přibližující podmínkám původním, resp. odpovídajícím charakteru a zaměření zájezdu, vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, a dále poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu, avšak nebyly realizovány v plném rozsahu a kvalitě. Je-li součástí zájezdu i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování, a je-li tato doprava uskutečněna za nižší cenu, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
2. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.
3. Nastanou-li okolnosti zaviněné zákazníkem, na jejichž základě tento zcela nebo zčásti nevyčerpá sjednané služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení nebo slevu z ceny předmětné služby.
4. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, opravy nebo rekonstrukce objektů, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit nebo předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.
5. CK neručí za případné zpoždění z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, ev. hraničních kontrol, stávek či vyšší moci; zákazník musí při plánování přípojů, dovoleně, obch. termínů apod. brát možnost zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

BOD 7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ (STORNOPOPATKY)

a) ze strany zákazníka

1. Zákazník může kdykoliv před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit (stornovat zájezd). Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo CK/OZ doručeno písemné oznámení o odstoupení od smlouvy či dnem, kdy bylo takové odstoupení sepsáno přímo u CK nebo OZ. Zákazník je poté povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatky), jehož splatnost nastává ihned. Kromě odstupného jsou v případě letecké dopravy navíc účtovány poplatky za zrušení nebo změnu rezervace, jejich výše se řídí Všeob. podmínkami letecké společnosti. CK odstupné (případně poplatek) odečte od částky, kterou obdržela od zákazníka na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, a zbytek zákazníkovi vrátí.

2. Výše odstupného je následující a odvislá od délky časového období před zahájením zájezdu:

více než 60 dnů před zájezdem 30 %, max. 500,- Kč/os., u leteckých zájezdů stornopoplatek 1 000,- Kč/os. + poplatky letecké společnosti (nevztahuje se pojištění na storno zájezdu)

45-60 dnů 30 % z ceny zájezdu

31-44 dnů 50 % z ceny zájezdu

15-30 dnů 70 % z ceny zájezdu

1-14 dnů 90 % z ceny zájezdu

v den odjezdu 100 % z ceny zájezdu.

3. Do délky časového období (tj. příslušného počtu dnů) pro výpočet odstupného se započítává i den, kdy došlo k stornování zájezdu; nezapočítává se den zahájení zájezdu (tj. den odjezdu, odletu či nástupu na zájezd).

4. Za odstoupení od smlouvy se rovněž považuje:

- a) zákazníkem požadovaná změna cestovní smlouvy (změna termínu zájezdu, místa pobytu, ubytovacího zařízení, druhu dopravy), nebude-li ze strany CK proveditelná.
- b) změna počtu osob v ubytovacím zařízení, spočívající ve snížení jejich počtu, je posuzována jako odstoupení od smlouvy jedné nebo více osob a tyto jsou povinny zaplatit odstupné. Je-li v důsledku takové změny vícelůžkový pokoj nebo apartmá/bungalov obsazen menším počtem osob, než je jeho kapacita, jsou zbývající zákazníci povinni navíc doplatit cenu za neobsazené lůžko či lůžka.
5. Pokud nenastoupí zákazník na zájezd, zmešká odjezd/odlet nebo musí být vyloučen ze zájezdu, nemá nárok na vrácení jím zaplacené ceny zájezdu, stejně tak nemá nárok na vrácení poměrné části zaplacené ceny zájezdu, pokud zruší zájezd v jeho průběhu.
6. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

b) ze strany CK

1. CK může od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodů zrušení zájezdu nebo porušení povinností zákazníkem. V posledně jmenovaném případě je zákazník povinen uhradit CK odpustné ve výši stanovené shora.

BOD 8. REKLAMACE

1. Při nesplnění povinností CK z cestovní smlouvy řádně a včas musí zákazník uplatnit své právo z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb v místě poskytované služby u průvodce/delegáta nebo doprovodu v busu, u CK, popř. u příslušného OZ, a to bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být zjednána náprava, pokud možno na místě samém, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, jinak toto právo zaniká.
2. Způsob uplatňování reklamačních práv a jejich vyřizování podrobněji stanoví Reklamační řád, který je zákazníkovi k dispozici u CK/OZ, průvodce/delegáta či doprovodu v busu.

BOD 9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. CK neodpovídá za škodu vzniklou zákazníkovi, kterou nezavinila CK ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, a tuto způsobil zákazník sám, třetí osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, či neodvratitelná událost, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Při způsobení škody třetí osobou či neodvratitelnou událostí je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.
2. CK nenese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku odcizení věcí zákazníků, které se při autokarové dopravě nacházejí v prostorech nad/před/pod sedadly dopravního prostředku. CK nezajišťuje na základě ústně uzavřené smlouvy o přepravě ostrahu a hlídání zavazadel a ostatních věcí zákazníků v autobuse v době, kdy je autobus sice zajištěn proti vniknutí, ale nenachází se v něm žádný z cestujících či osádky autobusu.
3. CK v případě zrušení zájezdu nenese odpovědnost za individuálně zajištěné služby mimo cestovní smlouvu (víza, vstupy, vlastní zajištění letecké přepravy aj.).
4. Náhradu škody vzniklou porušením závazku CK z cestovní smlouvy není CK povinna zákazníkovi nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké dopravě reklamuje zákazník přímo na letišti.

BOD 10. KOMPLEXNÍ POJIŠTĚNÍ

1. Ceny zájezdů zahrnují **cestovní pojištění**, které CK uzavřela s pojišťovnou Česká pojišťovna, a. s., včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od cestovní smlouvy, a **pojištění záruky pro případ úpadku CK** dle zákona 159/99 Sb., které CK uzavřela s pojišťovnou Generali pojišťovna, a. s., číslo smlouvy 1710600086.

Cestovní pojištění

1. Toto pojištění zahrnuje úrazové pojištění, pojištění zavazadel a věcí osobní potřeby, pojištění odpovědnosti za škodu, přípojištění stornopoplatků (odstupného) souvisejících se zrušením cesty do zahraničí a **pojištění léčebných výloh v zahraničí**, zahrnující asistenční pomoc společnosti EUROP ASSISTANCE.
2. Příslušná pojistná smlouva je pro seznámení se s rozsahem pojištění, nároků z pojištění a hlášení pojistných událostí k nahlédnutí u CK, event. OZ, průvodce/delegáta či jiné CK pověřené osoby. Asistenční kartu obdrží zákazník při nástupu na zájezd, při vlastní dopravě mu bude odeslána poštou spolu s pokyny na adresu bydliště uvedenou na cestovní smlouvě.
3. Vznik pojistné události hlásí zákazník (pojištěný) přímo pojišťovně; CK nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu, může poskytnout pouze potřebnou součinnost.
4. V případě, že CK na základě žádosti zákazníka postiženého pojistnou událostí poskytne za něj úhradu léčebných či jiných nákladů, tento zákazník svým podpisem na formuláři vyslovuje souhlas s přechodem svých práv (postoupením pohledávky) na pojistné plnění vůči pojišťovně na CK.

Pojištění záruky pro případ úpadku CK

1. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
 - a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
 - b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
 - c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
2. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

BOD 11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Zákazník svým podpisem na cestovní smlouvě vyslovuje svůj souhlas, aby CK zpracovávala jeho osobní údaje, včetně data narození, uvedené na cestovní smlouvě, a to v souladu s podmínkami danými, které stanoví zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Tento souhlas může zákazník kdykoliv písemně odvolat.
2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka budou CK zpracovávány za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a dále pro marketingovou a akviziční činnost, nejdéle však po dobu 10 let, a poté je CK povinna tyto údaje zlikvidovat.
3. Osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a zaměstnancům OZ, který je zmocněn služby poskytované CK nabízet a prodávat. Tito zaměstnanci jsou o osobních údajích povinni zachovávat mlčenlivost.
4. CK se zavazuje při zpracování osobních údajů zákazníka přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

BOD 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Právní vztahy a vzájemná práva a povinnosti CK a zákazníka, které neupravují tyto Všeobecné smluvní podmínky, se řídí obecně závaznými právními předpisy na daný vztah se vztahující, především pak ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
2. Tyto všeobecné smluvní podmínky a Důležité informace jsou výlučným vlastnictvím CK INTERTRANS, jakékoliv převzetí a kopírování je možné pouze se souhlasem CK INTERTRANS.
3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky a Důležité informace vstupují v platnost dne 10. 12. 2009 a vztahují se na všechny produkty CK INTERTRANS z letní nabídky r. 2010.

Kamil Jiša – INTERTRANS